



Centre Communal d'Action Sociale de Rouen

Rapport d'activité 2025

Service des Aînés Service Prestataire d'Aide à domicile

Rédigé par Cécile SUTRA DEL GALY,
Responsable des résidences autonomie et services

CCAS - Service des Aînés – Service Prestataire d'aide à domicile
2 rue de Germont - CS 90540 - 76005 - Rouen Cedex 1
Tél. : 02 32 00 29 88 24 – cecile.sutradelgaly@rouen.fr

Sommaire

INTRODUCTION	3
I. L'ACTIVITE 2025.....	5
I.1. ANALYSE GLOBALE DE L'ACTIVITE	5
I.2. ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR RESIDENCE.....	6
<i>a. La résidence BONVOISIN :.....</i>	<i>6</i>
<i>b. La résidence TRIANON :.....</i>	<i>7</i>
<i>c. La résidence SAINT-FILLEUL</i>	<i>7</i>
<i>d. La Résidence ROSE DES SABLES :</i>	<i>8</i>
I.3. REPARTITION DES HEURES PAR FINANCEURS	8
I.4. EVOLUTIONS DU NOMBRE D'HEURES PRISES EN CHARGE	9
II. FAITS MARQUANTS 2025	11
III. PROJET POUR 2026	12

INTRODUCTION

LE SERVICE PRESTATAIRE

• Présentation

Le CCAS de Rouen gère un service d'aide et d'accompagnement à domicile qui intervient uniquement dans les résidences autonomie, à destination des résidents, sous forme prestataire (le CCAS étant l'employeur).

Ce service propose au résident l'intervention d'une aide à domicile pouvant l'accompagner dans les actes de la vie quotidienne (aide au coucher et lever, aide à la toilette, entretien du logement...). La nature de l'aide apportée dépend de la demande de la personne et de l'évaluation de ses besoins faite par la responsable de la résidence ou les services financeurs (Département, caisses de retraite).

Les aides à domicile sont des agents titulaires ou stagiaires du CCAS, rattachés à une résidence. Des agents contractuels ou vacataires interviennent pour les remplacements ponctuels.

De façon générale, ce service permet aux résidents d'améliorer leur quotidien dans leur logement et contribue à leur maintien à domicile en prévenant leur perte d'autonomie.

• Organisation

Rattaché au Service des Aînés, le service prestataire est géré conjointement :

- en direct dans les résidences pour ce qui concerne les personnels, les plannings, le suivi de la mise en œuvre des plans d'aide et le comptage des heures en vue de la facturation ;
- en appui technique : le Service des Aînés (pôle hébergement : service résidences autonomie) centralise les déclarations à la Direction du Travail, les notifications d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et les éléments statistiques.

Les interventions sont planifiées du lundi au samedi de 8h30 à 20h30. Les dimanches et jours fériés, un service extérieur peut intervenir à la demande et au libre choix du résident.

Le personnel représente 10,85 ETP. Il est composé de 8 agents dont les missions relèvent à 100% de l'aide à domicile, d'agents polyvalents sur des temps partiels. Plusieurs agents vacataires assurent les remplacements. Le travail administratif est assuré par les responsables et les assistantes administratives des résidences, ainsi que par l'assistante des résidences autonomie, ce qui représente 0,9 ETP.

• Financement et cadre de fonctionnement

Le service est facturé aux résidents qui, soit le financent à 100%, soit bénéficient d'une aide financière :

- des principaux régimes de retraite : La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), la Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales (CNRACL), la Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN), dans le cadre de l'action sociale extralégale pour les personnes classées dans les GIR 5 et 6 (les plus autonomes) ;
- du Département par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les personnes classées en GIR 1 à 4 ou par la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

Pour certains résidents dont les ressources sont très faibles, le Département peut prendre en charge la quasi-totalité de la dépense au titre de l'aide sociale.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, le service prestataire est autorisé à la tarification. Cette autorisation a été délivrée par le Département.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, le tarif autorisé est de **24,58 € de l'heure** (23,50 € en 2024). Les bénéficiaires des prestations du Département (l'allocation personnalisée d'autonomie, l'aide-ménagère complémentaire de soins, l'aide sociale aux personnes âgées) ainsi que ceux qui paient le service à taux plein sont concernés par ce nouveau tarif. Pour les autres, le tarif est celui conventionné par leur caisse de retraite.

Le service bénéficie également d'un agrément qualité qui a été délivré le 4 avril 2007 et renouvelé en avril 2012.

I. L'ACTIVITE 2025

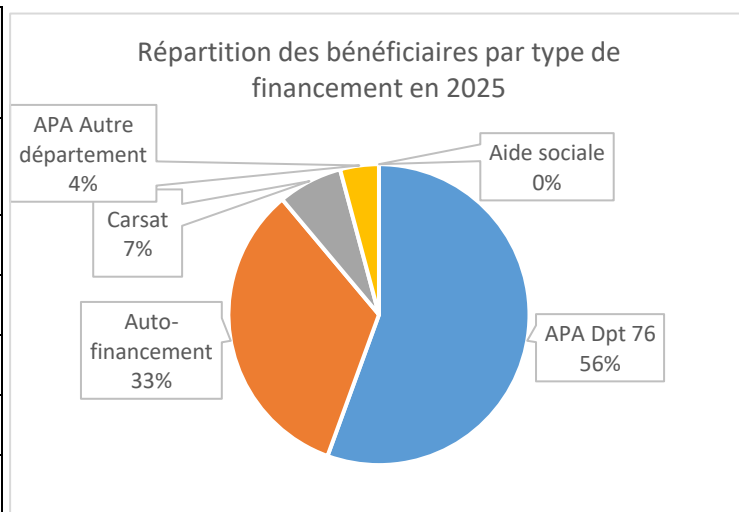
I.1. Analyse globale de l'activité

Le service est intervenu auprès de **144 bénéficiaires** contre 154 en 2024 et 161 en 2023.

La part des bénéficiaires est variable selon les résidences. Cela s'explique notamment par le taux d'occupation des résidences, la présence plus ou moins importante d'autres prestataires, et par la possibilité ou non d'entretenir soi-même son linge.

Résidences	nombre de bénéficiaires	
	2024	2025
Bonvoisin	40	46
Trianon	40	35
Saint Filleul (dont personnes en situation de handicap de moins de 60 ans)	30 (6PHJ)	22 (4PHJ)
Rose des Sables	44	41
TOTAL	154	144

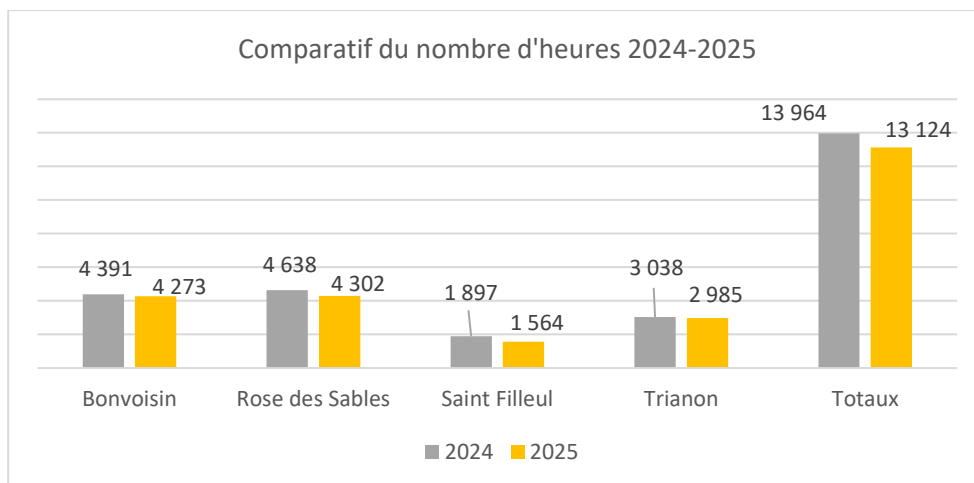
Répartition des bénéficiaires par type de prise en charge		
	2024	2025
Autofinancement	29%	33%
APA Département 76	60%	56%
Carsat	6%	7%
APA Autre département	4%	4%
Aide sociale	1%	0%



En 2025, la majorité des bénéficiaires du service, soit **60 %** d'entre eux, **bénéficient de l'APA** (64% en 2024). 33% financent eux même intégralement les prestations (29% en 2024).

En 2025, le service a réalisé **13 124 heures** (13 964 heures en 2024, 14 366 heures en 2023 et 13 228 heures en 2022), soit une diminution de 840 heures en 2025 par rapport à 2024

	Nombre d'heures réalisées par résidence				Evolution 2024/2025
	2022	2023	2024	2025	
Bonvoisin	4 592	4 174	4 391	4 273	-2,69%
Rose des Sables	3 671	4 923	4 638	4 302	-7,24%
Saint Filleul	1 855	2 111	1 897	1 564	-17,55%
Trianon	3 110	3 158	3 038	2 985	-1,74%
Totaux	13 228	14 366	13 964	13 124	-6,02%



Le nombre d’heures réalisées a **diminué de 6,02 %** par rapport à 2024 (-2.8 % par rapport à 2023), ce qui peut être mis en lien avec la baisse globale du nombre de résidents, et le contexte de crise à La Rose des Sables, lié aux absences d’agents aides à domicile, de l’encadrante sur une partie de l’année, mais aussi à l’épisode d’infestation des punaises de lit. La diminution est particulièrement importante à Saint Filleul, où le taux d’occupation a baissé du fait de logements en attente de travaux, et où un agent en charge de la lingerie est passé à temps partiel (0.5 ETP).

I.2. Analyse de l’activité par résidence

a. La résidence BONVOISIN :

	Bonvoisin	
	2024	2025
Nombre de résidents dans l’année	72	70
Nombre de bénéficiaires (% des résidents)	40 (56%)	46 (66%)
Nombre d'heures réalisées	4391 h	4273 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident	9,15 h	7,44 h

Il y a eu **4 273 heures** réalisées en 2025 contre 4 391 heures en 2024 (**soit -118 h en 2025**).

46 résidents ont bénéficié en 2025 du service avec une moyenne de **7,44 heures/mois** d’intervention pour chacun.

70 résidents étant présents au cours de l’année 2025, **66 %** d’entre eux ont fait appel au service prestataire.

b. La résidence TRIANON :

	Trianon	
	2024	2025
Nombre de résidents	73	67
Nombre de bénéficiaires (% des résidents)	40 (55%)	35 (52%)
Nombre d'heures réalisées	3038 h	2985 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident	6,33 h	7,10 h

Il y a eu **2 985 heures** réalisées en 2025 contre 3 038 h en 2024 (**soit - 53 h en 2025**).

35 résidents ont bénéficié en 2025 du service avec une moyenne de **7,10 heures/mois** d'intervention pour chacun.

67 résidents étant présents au cours de l'année 2025, **52 %** d'entre eux ont fait appel au service prestataire.

c. La résidence SAINT-FILLEUL

	Saint-Filleul	
	2024	2025
Nombre de résidents	60	55
Nombre de bénéficiaires (% des résidents)	30 (50%)	22 (40%)
Nombre d'heures réalisées	1897 h	1564 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident	5,27 h	5,55 h

Il y a eu **1 564 heures** réalisées en 2025 contre 1 897h en 2024 (**soit - 333 h en 2025**).

22 résidents ont bénéficié en 2025 du service, avec une moyenne de **5,55 heures/mois** d'intervention chacun.

55 résidents étant présents au cours de l'année 2025 (y compris les Personnes en Situation de Handicap Jeunes), **40 %** d'entre eux ont fait appel au service prestataire.

d. La Résidence ROSE DES SABLES :

	Rose des Sables	
	2024	2025
Nombre de résidents	68	71
Nombre de bénéficiaires	44 (65%)	41 (58%)
Nombre d'heures réalisées	4638 h	4302 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident	8,78 h	8,45 h

Il y a eu **4 302 heures** réalisées en 2025 contre 4 638 h en 2024 (**soit - 336 h en 2025**).

41 résidents ont bénéficié en 2025 du service avec une moyenne de **8,45 heures/mois** d'intervention pour chacun.

71 résidents étant présents au cours de l'année 2025, **58 %** d'entre eux ont fait appel au service prestataire.

I.3. Répartition des heures par financeurs

Nombre d'heures réalisées entre les principaux financeurs							
Résidences	APA		Autofinancement		CARSAT		TOTAL
	2025	%	2025	%	2025	%	
Bonvoisin	3 582	27%	536	4%	155	1%	4 273
Trianon	2 202	17%	661	5%	122	1%	2 985
Saint Filleul	1 328	10%	178	1%	58	0%	1 564
Rose des Sables	2 637	20%	1 483	10%	182	1%	4 302
Totaux	9 749	75%	2 858	21%	517	4%	13 124

Les heures réalisées sont financées :

- Par l'APA pour 75 %, (78% en 2024)
- Par la CARSAT pour 4 %, (3% en 2024)
- Par la PCH pour 0 %, (0% en 2024)
- Sans aide financière pour 21 % (19% en 2024)

On observe une répartition différente des modes de financements en fonction des résidences. Il est à noter en particulier une prépondérance des financements APA à la résidence Bonvoisin (27%) par rapport aux autres résidences, qui pourrait témoigner d'un niveau d'autonomie plus bas.

Par ailleurs, on note une prépondérance du nombre d'heures autofinancées à la Rose des Sables, qui pourrait être le reflet d'un plus grand recours au service de lingerie seul.

I.4. Evolutions du nombre d'heures prises en charge

➤ Heures financées par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) :

	APA		
	2024	2025	% d'évolution
Bonvoisin	3 799	3 582	- 6%
Trianon	2 346	2 202	- 6%
Saint Filleul	1 732	1 328	- 23%
Rose des Sables	3 081	2 637	- 14%
TOTAUX	10 958	9 749	-11%

Le nombre d'heures prises en charge au titre de l'APA est en diminution de -11% en 2025 (+ 1.4% en 2024).

➤ Heures financées à 100% par le résident :

	Autofinancement		
	2024	2025	% d'évolution
Bonvoisin	462	536	+16%
Trianon	597	661	+11%
Saint Filleul	161	178	+11%
Rose des Sables	1 450	1 483	+2%
TOTAUX	2 670	2 858	+7%

On observe une augmentation générale de 7 % des heures financées intégralement par le résident (-13% en 2024). C'est la résidence Bonvoisin qui connaît la plus forte hausse.

➤ Heures financées par la Caisse d'Assurance Retraite (CARSAT) :

	CARSAT		
	2024	2025	% d'évolution
Bonvoisin	130	154	+ 18%
Trianon	96	122	+28 %
Saint Filleul	4	58	+ 1350%
Rose des Sables	106	182	+71%
TOTAUX	336	516	+ 54%

On observe une augmentation de 54 % du nombre d'heures prises en charge par la CARSAT en 2025, (+10% en 2024). La mise en place des plans OSCAR augmente très fortement à la résidence Saint-Filleul. Cette augmentation est peut-être liée à la communication faite au sein des résidences concernant ces nouvelles prises en charge.

➤ **Heures financées par les autres organismes :**

En 2024, aucun résident n'a bénéficié d'une autre prise en charge, telles que la PCH, la MGEN, la MFP, ou encore la CNRACL. En 2023, seules les prises en charge par la PCH étaient encore présentes (175h) parmi ces autres financeurs.

II. FAITS MARQUANTS 2025

- **Ressources humaines :**

L'année 2025 a été caractérisée par un absentéisme important au sein des équipes d'aides à domicile. Cette situation a fortement impacté le fonctionnement du service, nécessitant le recours régulier aux remplacements, souvent en urgence, mobilisant de manière accrue les équipes encadrantes et les agents disponibles. Il est à noter que ces difficultés ont été rencontrées dans un contexte déjà contraint et un climat de préparation de la réorganisation inquiétant pour les agents.

- **Préparation du transfert du service vers le futur Service Autonomie à Domicile**

Dans le cadre de la réforme nationale des services à domicile, l'année 2025 a été largement consacrée à la préparation de la création du futur Service Autonomie à Domicile (SAD). Ce travail a nécessité une réflexion approfondie sur l'organisation du service, mais également sur l'évolution des conditions de travail des agents, notamment en termes d'horaires, de déplacements et de périmètre d'intervention.

Ces perspectives d'évolution ont généré un climat de tension au sein des équipes, marqué par des inquiétudes quant aux changements à venir. Plusieurs agents ont exprimé des souhaits de départ volontaire ou d'évolution vers d'autres postes, traduisant les interrogations et les appréhensions face à cette transformation.

Ce contexte a été accentué par la composition de l'équipe, dont une part importante des agents est proche de la retraite. Très attachés au fonctionnement historique du service, centré sur les résidences autonomie, certains agents se sont montrés particulièrement réticents aux évolutions envisagées, notamment à l'idée d'intervenir à l'extérieur des résidences. Cette phase de transition a ainsi nécessité un accompagnement au changement renforcé.

- **Une baisse d'activité en fin d'année liée à la réorganisation**

Une diminution du nombre d'interventions a été observée en fin d'année. Cette évolution s'explique à la fois par les difficultés de personnel rencontrées et par l'anticipation de la réorganisation à venir. Elle traduit une phase de transition, au cours de laquelle l'activité du service s'est progressivement ajustée aux transformations engagées.

III. PROJET POUR 2026

- **Création du Service Autonomie à Domicile (SAD)**

L'année 2026 sera marquée par une transformation majeure avec la création du Service Autonomie à Domicile (SAD) au 1^{er} janvier, issu de la fusion entre le service prestataire et le Service de Soins Infirmiers à Domicile du CCAS (SSIAD). Cette évolution vise à proposer une offre d'accompagnement plus globale, coordonnée et adaptée aux besoins des usagers. Elle entraîne des changements importants tant sur le plan organisationnel que sur les pratiques professionnelles des agents.

L'intégration d'une nouvelle équipe pluridisciplinaire

La création du SAD reposera sur l'intégration des équipes issues du service prestataire et du SSIAD au sein d'une organisation commune. Cette évolution permettra de croiser les compétences et de renforcer la coordination des interventions autour des usagers. Elle suppose toutefois la construction progressive d'une culture professionnelle partagée, dans un contexte où les pratiques et les référentiels de travail peuvent différer. Une vigilance particulière devra être portée à la clarification des rôles et à l'accompagnement des agents afin de favoriser leur appropriation de ce nouveau cadre de travail.

Une évolution de l'encadrement

La mise en place du nouveau service s'accompagnera d'une évolution de l'encadrement, dans le cadre d'un management multisites à distance. Ce changement constitue un levier structurant pour le pilotage du service, mais nécessitera un temps d'adaptation pour les équipes. Dans un contexte de transformation, l'encadrement sera particulièrement mobilisé pour accompagner les agents, prévenir les tensions et maintenir un cadre de travail compréhensible et sécurisant.

Un élargissement du périmètre d'intervention

Le périmètre d'intervention du service sera élargi à l'ensemble de la commune, au-delà des seules résidences autonomie. Il impliquera une adaptation importante pour les agents, notamment en matière de déplacements et d'organisation du travail. Pour une partie des équipes, historiquement attachées à un fonctionnement centré sur les résidences, ce changement pourra constituer un facteur de déstabilisation, nécessitant un accompagnement spécifique.

Des conditions de travail amenées à évoluer

Enfin, les conditions de travail des agents seront amenées à évoluer de manière significative, notamment en ce qui concerne les amplitudes horaires, l'organisation du travail en coupure, les modalités de déplacement ainsi que le lieu de rattachement des professionnels. Ces transformations sont nécessaires à l'organisation du nouveau service, à la continuité de celui-ci, et à la qualité d'accompagnement des bénéficiaires.

Elles peuvent toutefois susciter des interrogations et des inquiétudes au sein des équipes, en particulier dans un contexte déjà marqué par des tensions en ressources humaines et des perspectives de départs. Il sera donc essentiel d'accompagner ces évolutions de manière progressive, en veillant à la qualité de vie au travail, afin de favoriser l'adhésion des agents, de préserver l'attractivité du service et de garantir la qualité des accompagnements proposés.